**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2015 год и 4 квартал 2015 года**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все, поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области, обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления Роскомнадзора по Кировской области осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д.43.

В течение 2015 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 468 обращений от граждан и 8 обращений от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, в том числе в 4 квартале 153 обращения от граждан и 2 обращения от юридических лиц.

Сведения по тематике поступивших обращений за 2015 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан по основной деятельности | 476 |
| 2 | Вопросы административного характера | 74 |
| 2.1 | *Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 65 |
| 2.2 | *Досыл документов по запросу* | 1 |
| 2.3 | *Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности* | 2 |
| 2.4 | *Отзыв обращения, заявления, жалобы* | 6 |
| 3 | Информационные технологии | 4 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 4 |
| 4 | Ограничение доступа к сайтам | 14 |
| 4.1 | *Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)* | 2 |
| 4.2 | *Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 12 |
| 5 | Персональные данные | 274 |
| 5.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 269 |
| 5.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 5 |
| 6 | Связь | 90 |
| 6.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 16 |
| 6.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 11 |
| 6.3 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 2 |
| 6.4 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 26 |
| 6.4.1 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 16 |
| 6.4.2 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 10 |
| 6.5 | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 4 |
| 6.5.1 | *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 2 |
| 6.5.2 | *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 1 |
| 6.5.3 | *Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)* | 3 |
| 6.6 | *Другие вопросы в сфере связи* | 35 |
| 7 | СМИ | 20 |
| 7.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 3 |
| 7.2 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 14 |
| 7.3 | *Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов* | 1 |
| 7.4 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 2 |

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период в сравнении с предыдущим представлены в таблице:

| **Показатель** | **2014 год** | **2015 год** | **Отклонение показателей,** **%** |
| --- | --- | --- | --- |
| **9 мес.** | **4 кв.** | **2014 год** | **9 мес.** | **4 кв.** | **2015 год** |
| 1. Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 209 | 84 | 293 | 329 | 147 | 476 | 62,5 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 21 | 15 | 36 | 48 | 26 | 74 | 105,6 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 10 | 12 | 22 | 16 | 2 | 18 | -18,2 |
| Персональные данные | 70 | 26 | 96 | 187 | 87 | 274 | 185,4 |
| Связь | 93 | 30 | 123 | 61 | 29 | 90 | -26,8 |
| СМИ | 15 | 1 | 16 | 17 | 3 | 20 | 25,0 |

***в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных***

В целях защиты конституционных прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации Управлением уделяется особое внимание работе с поступающими обращениями граждан. Граждане обращаются в Управление как с просьбой разъяснить положения законодательства Российской Федерации в области персональных данных, так и с жалобами на неправомерные действия в отношении себя.

За очередной отчетный период наблюдается увеличение поступающих обращений граждан. Увеличение количества обращений связано с реализацией возможности направлять обращения в электронной форме, ростом правовой культуры населения и качественной информационно-публичной деятельности Управления.

Так в Управление поступило от граждан, юридических лиц, государственных органов и органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других:

- 274 обращения за 2015 год;

- 87 обращений за 4 квартал 2015 года.

В большинстве случаев граждане обращались по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" кредитными организациями, интернет-сайтами и коллекторскими агентствам, в части нарушения требований конфиденциальности и распространении персональных данных заемщиков путем телефонных звонков родственникам, знакомым и коллегам по работе.

По результатам рассмотрения обращений за 2015 год 20 материалов направлены в органы прокуратуры по месту нахождения юридического лица. В одном случае возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 13.11 КоАП РФ. В результате в двух случаях должностное лицо привлечено к административной ответственности по ст. 13.11 КоАП и внесено представление об устранении выявленного нарушения.

***в сфере связи***

Основной причиной обращения граждан в Управление является неудовлетворительное оказание услуг связи операторами связи.

В течение 4 квартала 2015 года основная доля обращений граждан связана с жалобами на неудовлетворительное оказание услуг почтовой связи (на неполучение регистрируемых почтовых отправлений или нарушение сроков доставки МПО) и телематических услуг связи (доступа в сеть Интернет) (качество оказания услуг, несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг).

В 2015 году количество данных обращений снизилось по сравнению с аналогичным периодом 2014 года.

Должностные лица Управления при проведении проверок операторов связи принимают все возможные меры (проведение разъяснительной работы; выдача предписаний; выявление, предупреждение и пресечение административных правонарушений, отнесенных законодательством Российской Федерации к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) по решению проблем, порождающих обращения в Управление Роскомнадзора по Кировской области, связанные с предоставлением услуг связи.

***в сфере массовых коммуникаций***

В связи с вступлением в силу с 01.09.2012 Федерального закона
от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" типичными вопросами поднимаемыми гражданами в своих обращениях это нарушение законодательства в части вышеуказанного закона (отсутствие маркировки, нецензурная брань, несоответствии маркировки содержанию СМИ и т.д.).